CUISINIER/CUISINIÈRE (CNP 6242)

Définition de l'emploi[1] :

Les cuisiniers préparent et font cuire des aliments nombreux et variés. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des hôpitaux et d'autres centres de soins de santé, des services alimentaires centralisés, des maisons d'enseignement et d'autres établissements. Ils travaillent aussi à bord de trains et de bateaux, de même que dans des chantiers de construction et des camps de bûcherons.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des cuisiniers/cuisinières. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de cuisinier/cuisinière. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les *Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*[2], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : gestion en cuisine*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : cuisiniers/cuisinières*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de cuisinier/cuisinière, consulter ces trois documents de référence.

[1] *Profil des compétences essentielles : cuisiniers/cuisinières*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, tel qu'affiché au 25 novembre 2005

[2] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*[3] . Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	**NCLC**	**Compétences essentielles**	**NCLC**
Expression orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Lecture	1 - 3	3 - 9	3	7 - 9
Écriture	1 - 3	4 - 8	3	8

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	— donner ou recevoir des directives, travailler en équipe, servir la clientèle
Interlocuteurs	— collègues de travail, superviseurs, clients, personnel de livraison ou de service, inspecteurs
Contexte	— immédiat, familier, rapproché, souvent bruyant (équipement en marche), stressant; rythme rapide
Sujet	— varie beaucoup selon le contexte et les activités spéciales
Mode de communication	— face à face, par téléphone, parfois par radio

[3] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles, Un cadre de référence comparatif,* Centre des niveaux de compétence linguistique, 2005.

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Amorcer, entretenir et clôturer une courte conversation formelle courante. (NCLC 6)

- *converser brièvement avec les clients à leur table, pour s'assurer qu'ils sont satisfaits de la nourriture servie (CE-CV)*

Présenter une personne (ex. : un conférencier invité) à un petit groupe familier. (NCLC 6)

- *présenter les nouveaux employés à leurs collègues (NCN-P2.2)*

Prendre ou annuler un rendez-vous ou des arrangements. (NCLC 6)

- *planifier les entrevues des candidats (NCN-P1.6)*
- *fixer l'échéance à laquelle le problème doit être résolu (NCN-P3.7)*

Réagir aux manifestations de gratitude, d'appréciation, d'insatisfaction, de déception, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- *utiliser le renforcement positif pour reconnaître les réalisations collectives et individuelles, par exemple : faire des compliments; remercier l'auteur d'un travail bien fait (NCN-P3.6)*

Réagir aux critiques et aux jugements de valeur négatifs. (NCLC 11)

- *corriger le rendement des employés : discuter du problème : rester calme; garder l'esprit ouvert; mettre l'accent sur les faits, non sur la personnalité; utiliser le renforcement positif; rappeler les politiques, les méthodes et les attentes de l'entreprise (NCN-P3.7)*
- *renvoyer les employés : tenir une entrevue de renvoi avec l'employé, selon les lois et les conventions collectives, et : donner la raison (ex. : mauvaise conduite, rendement insuffisant); fournir des copies de documents (ex. : avertissements écrits, politiques de l'entreprise, évaluations de rendement); fournir des renseignements sur la compensation et les avantages sociaux, s'il y a lieu (ex. : vacances payées) (NCN-P3.12)*

Gestion de la conversation

Éviter de répondre à une question. (NCLC 6)

- *maintenir l'intégrité, par exemple : éviter les conflits d'intérêts; éviter les propos dégradants ou malveillants sur les concurrents ou les collègues; assurer la confidentialité (NCN-A1.2)*

Gérer la conversation. S'assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- *préciser clairement les attentes : confirmer la compréhension (NCN-A1.10)*
- *vérifier sa compréhension de l'exploitation et des responsabilités du poste (NCN-P2.2)*

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation. (NCLC 8)

- *montrer de l'intérêt et de l'enthousiasme, par exemple : hocher la tête régulièrement; sourire quand il faut; établir un contact visuel (NCN-B1.5)*
- *reprendre les commentaires par paraphrase ou poser des questions pour : montrer de l'intérêt; confirmer la compréhension; clarifier l'information (NCN-B1.5)*

Encourager les autres à participer. (NCLC 8)

- *créer un environnement de travail confortable (ex. : encourager la communication ouverte) (NCN-A1.11)*

Diriger un débat officiel. (NCLC 11)

- *animer la réunion : expliquer le but de la réunion; traiter tous les sujets à l'ordre du jour; contrôler la réunion, par exemple : s'en tenir aux sujets de l'ordre du jour; encourager tous les participants à s'exprimer; limiter le temps de discussion; convenir des mesures à prendre; déléguer des tâches à entreprendre (NCN-P3.3)*

Compétences au téléphone

Répondre brièvement au téléphone en fonction de la situation. (NCLC 5)

- *répondre rapidement au téléphone : saluer l'interlocuteur; se présenter en mentionnant le service (NCN-B1.8)*

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *demander à l'interlocuteur s'il accepte d'être mis en attente, si on ne peut lui répondre immédiatement; rappeler rapidement (NCN-B1.8)*
- *aviser et remercier par téléphone les candidats qui n'ont pas été retenus (NCN-P1.8)*

II. Instructions

Donner des instructions et des indications claires concernant des tâches techniques ou non techniques familières de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *interagir avec les serveurs, afin de préciser des commandes ou d'expliquer la manière de servir des plats de spécialité, comme le saumon enveloppé dans une feuille de bananier (CE-CV)*
- *parler aux plongeurs et aux maîtres d'hôtel, au sujet de la façon de nettoyer la coutellerie et la vaisselle dont on dispose (CE-CV)*
- *assigner des tâches quotidiennes à ceux qu'on supervise (CE-CV)*

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- *renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*
- *expliquer les mesures d'urgence et désigner l'équipement de sécurité (NCN-P2.2)*

Donner verbalement des directives claires et détaillées pour permettre à quelqu'un d'exécuter une tâche complexe comportant plusieurs étapes. (NCLC 9)

- *orienter les nouveaux employés (CE-ÉQU)*
- *communiquer les méthodes aux employés en charge des achats (NCN-Q2.3)*

III. Persuasion

Demander, proposer et accepter de l'aide. (NCLC 3)

- *demander de l'aide pour soulever des objets lourds ou encombrants (NCN-C4.6)*
- *enfourner et défourner : demander de l'aide au besoin (NCN-D2.7)*
- *offrir de l'aide, si possible; demander de l'aide, au besoin (NCN-P3.5)*

Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (NCLC 4)

- *interagir avec les fournisseurs de produits et services (CE-CV)*
- *interagir avec les livreurs qui livrent les produits alimentaires à la cuisine (CE-CV)*

Obtenir de l'aide en cas d'urgence. (NCLC 5)

- *signaler l'urgence au service de secours : composer le numéro d'appel des secours; donner l'adresse deux fois; fournir les autres renseignements nécessaires, si possible; rester en ligne jusqu'à ce que l'interlocuteur raccroche; signaler l'urgence au superviseur (NCN-C6.2)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- *passer des commandes de nourriture par téléphone (CE-CV)*
- *appeler le personnel d'entretien pour demander que l'on répare du matériel (CE-CV)*
- *aviser le superviseur si des mises à jour sont nécessaires (NCN-C6.1)*

Donner un avertissement ou y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- *évacuer le bâtiment, si nécessaire : évacuer les personnes en danger immédiat; diriger la circulation (NCN-C6.2)*

Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)

- *vérifier régulièrement les progrès accomplis (ex. : solliciter des commentaires, faire des suggestions) (NCN-A1.10)*
- *demander aux employés, aux instructeurs et aux fournisseurs de faire des recommandations (NCN-P1.5)*
- *solliciter l'opinion des employés clés (ex. : service des ressources humaines) (NCN-P1.6)*
- *solliciter les commentaires sur la séance d'accueil (NCN-P2.2)*
- *planifier les menus pour les régimes spéciaux : consulter un diététiste ou une personne-ressource (NCN-Q4.2)*
- *solliciter les commentaires des clients (ex. : cartes de commentaires, discussion à la table); noter les secteurs problématiques (ex. : service, entretien, qualité des produits) (NCN-Q6.4)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- *faire des recommandations au supérieur et solliciter ses commentaires (NCN-Q6.1)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *se rendre compte que les fournitures reçues ne respectent pas les normes de qualité exigées; soulever cette question à la prochaine réunion du personnel ou la porter à l'attention du superviseur (CE-CR)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *appeler le superviseur du service aux chambres, afin de trouver des moyens d'accélérer le service (CE-CR)*
- *formuler des suggestions afin d'améliorer les méthodes de travail (CE-ÉQU)*

Signaler un problème à une personne ou à un groupe en situation d'autorité. (NCLC 9)

- *signaler les écarts de budget au supérieur immédiat (NCN-Q1.3)*

Solliciter un engagement. (NCLC 9)

- *faire une offre d'emploi : souligner les conditions d'emploi; offrir un poste (NCN-P1.8)*
- *résoudre des conflits entre des collègues concernant des plaintes mineures, comme des différences d'opinions au sujet de la façon d'utiliser l'équipement de cuisine (CE-CV)*
- *interagir avec : les collègues; les supérieurs; les clients et le grand public; les fournisseurs de produits et de services pour négocier, résoudre des conflits (CE-CV)*

Négocier un contrat, une entente. (NCLC 12)

- *si le candidat refuse : déterminer la raison; réviser l'offre, s'il y a lieu (NCN-P1.8)*
- *négocier autant que possible les prix (ex. : négociations au volume) (NCN-Q2.3)*

IV. Information

Exposés

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- *décrire les grils ordinaires, les grils à charbon de bois et les barbecues (NCN-D2.3)*
- *décrire la différence entre la rôtissoire et la salamandre (NCN-D2.6)*
- *décrire les caractéristiques de l'alcool (NCN-E7.5)*

Décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- *décrire les parties de la recette : nom de la recette; rendement; ingrédients et quantités exactes; équipement nécessaire; instructions de préparation; instructions de cuisson (NCN-E7.1)*

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- *partager ses connaissances et son expertise (NCN-A1.9)*
- *décrire les exigences nutritionnelles associées aux régimes de substitution et aux régimes sévères (ex. : végétarien, faible en gras, faible en sel) (NCN-E1.1)*

Décrire une tâche de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *interagir avec les collègues pour transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*
- *décrire le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (NCN-C4.1)*
- *décrire les éléments nutritionnels; désigner les principaux éléments des aliments : glucides, protéines, gras; désigner les éléments nutritionnels des groupes d'aliments (NCN-E1.2)*
- *décrire les systèmes de mesure (ex. : métrique, impérial, américain) (NCN-E2.1)*

Donner un exposé documenté pour décrire et expliquer une structure, un système ou une méthode complexe. Employer des diagrammes pour faciliter l'explication. (NCLC 8)

- *reconnaître les principaux groupes d'aliments (ex. : tels que définis dans le Guide alimentaire canadien pour manger sainement); décrire l'importance de la taille et du nombre recommandé par jour des portions pour se maintenir en bonne santé (NCN-E1.1)*

Faire une démonstration, donner un exposé, présenter un rapport verbal, formuler une déclaration de principe ou défendre un point. (NCLC 9)

- *breffer les employés avant l'activité : déterminer les postes de travail; déléguer les affectations d'équipe; expliquer l'activité, par exemple : raison de l'activité (ex. : mariage); qui sont les invités qu'on servira; indiquer les exigences de protocole et l'ordre de service; expliquer la feuille de service, par exemple : menu et ingrédients; vin; horaire de service des plats (NCN-Q5.4)*

Donner un exposé de type séminaire sur un sujet documenté; expliquer des concepts et des idées complexes en utilisant des analogies, des exemples, des anecdotes et des schémas. (NCLC 10)

- *animer les séances de formation; interroger les employés sur leurs attentes : répondre aux questions et éclaircir les malentendus; réaménager la séance pour englober les attentes; expliquer les objectifs de formation, les raisons et les avantages/résultats attendus; fournir l'instruction ou faire la démonstration; donner la possibilité de mettre l'enseignement en pratique; solliciter les questions et la participation; utiliser le renforcement positif (NCN-P2.4)*

Interaction avec une seule personne

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- *interroger les employés sur leurs tâches et responsabilités courantes (NCN-P1.3)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *communiquer avec les employés : écouter les suggestions et assurer le suivi; cerner des options à étudier (NCN-A1.9)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec plusieurs personnes, pour coordonner l'exécution d'un travail d'équipe. (NCLC 9)

- *discuter des échéances avec des collègues, afin de coordonner le partage d'équipement et d'espace. Cela peut être compliqué, quand le restaurateur est occupé ou quand plusieurs services de traiteur se chevauchent. L'efficacité de cette communication a une grande influence sur l'efficacité. (CE-CV)*
- *créer des liens avec les barmans ou le personnel d'entretien qui dresse les tables pour certains événements et certaines activités (CE-CV)*
- *assigner des tâches routinières à d'autres employés (CE-ÉQU)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec un collègue ou un supérieur, pour coordonner des travaux, donner une formation sur des procédures établies, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou prendre une décision. (NCLC 10)

- *déléguer les tâches qui peuvent être effectuées par d'autres; communiquer avec la direction et les employés pour partager les réalisations, les problèmes et les solutions (NCN-A1.7)*
- *déléguer des tâches (NCN-A1.9)*
- *former l'employé, si nécessaire (NCN-A1.10)*
- *signaler les problèmes de sécurité au superviseur, par exemple : chaises et tables instables; carreaux descellés ou endommagés, au sol, au plafond ou aux murs; ampoules inadéquates ou grillées; équipements de cuisine défectueux (NCN-C4.3)*
- *prendre les dispositions avec le client : discuter avec le client : du type d'activité; du budget; du nombre d'invités; des questions diététiques; de la mise en place; de l'équipement nécessaire, etc.; discuter du paiement (NCN-Q5.1)*

Échanger ou analyser de l'information complexe pour résoudre un problème, pour prendre une décision, pour superviser, motiver ou discipliner des employés, ou pour évaluer le rendement du personnel. (NCLC 11)

- *fournir des commentaires (ex. : renforcement positif, critiques constructives) (NCN-A1.9)*
- *mener l'entrevue : accueillir le candidat et le mettre à l'aise; donner une vue d'ensemble de l'entreprise; découvrir la personnalité du candidat, ses attitudes et ses compétences, par exemple : discuter des renseignements fournis dans la demande d'emploi, dans le curriculum vitae et dans la liste de références; poser des questions ouvertes; interroger le candidat sur ses points forts, sur ses points faibles et sur ses plans à court et à long terme; passer en revue la description de poste; s'assurer que le candidat comprend les exigences du poste (NCN-P1.6)*
- *corriger le rendement des employés : faire des suggestions constructives sur la façon dont le problème pourrait être résolu, ou encourager l'employé à résoudre le problème de façon autonome; s'entendre sur les mesures à prendre; fixer l'échéance à laquelle le problème doit être résolu; souligner les conséquences du non-respect de l'échéance (NCN-P3.7)*

- *mener l'évaluation de rendement : accueillir l'employé et le mettre à l'aise; débuter et terminer l'entrevue par des commentaires positifs; solliciter les commentaires de l'employé sur son rendement; comparer le rendement aux critères établis; fournir des commentaires sur les compétences, les connaissances et les attitudes; faire des recommandations pour les améliorer; s'entendre sur les objectifs (NCN-P3.9)*
- *aviser personnellement l'employé de son licenciement, selon les lois et les conventions collectives : donner la raison; indiquer la possibilité de réembauche (NCN-P3.11)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions formelles sur les méthodes de travail ou l'amélioration des produits (CE-ÉQU)*

Faciliter une discussion, un séminaire, une réunion officielle, etc. Aider les participants à comprendre les enjeux et à atteindre les objectifs fixés. (NCLC 12)

- *accueillir les nouveaux employés : fournir des renseignements sur l'entreprise, par exemple : historique, énoncé de mission, objectifs, position sur le marché, structure organisationnelle; solliciter les questions; faire visiter les installations et les zones de travail (NCN-P2.2)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- *cerner le problème : obtenir les faits; trouver la source du problème (ex. : auprès de l'employé ou ailleurs); déterminer l'incidence sur les autres; tenir compte du point de vue de l'employé (NCN-P3.7)*
- *tenir une entrevue de fin d'emploi et solliciter les commentaires sur : l'entreprise et la gestion; le poste (NCN-P3.11)*

II. Instructions

Comprendre des ensembles d'instructions se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. (NCLC 7)

- *coopérer avec le superviseur et les membres du service de secours (NCN-C6.2)*

Comprendre des messages simples laissés dans une boîte vocale (comprenant de cinq à sept éléments). (NCLC 7)

- *utiliser efficacement le courrier électronique : vérifier fréquemment les messages (NCN-B1.8)*

III. Persuasion

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *écouter les suggestions et assurer le suivi (NCN-A1.9)*
- *solliciter l'opinion des employés clés (ex. : service des ressources humaines) (NCN-P1.6)*
- *préparer l'évaluation de rendement : solliciter l'avis d'employés clés (NCN-P3.8)*

Expliquer le sens explicite et implicite des avertissements, des menaces, des suggestions et des recommandations. (NCLC 8)

- *appeler les personnes citées en référence par les candidats retenus pour obtenir d'autres renseignements, notamment : rendement aux postes précédents; dates des emplois précédents; raison du départ; la personne serait-elle réembauchée (NCN-P1.7)*
- *solliciter des commentaires, par exemple : solliciter des suggestions; suivre la politique de la porte ouverte (NCN-P3.6)*

IV. Information

Reconnaître l'objet principal (quand il n'est pas clairement énoncé), la structure et les éléments d'un exposé oral de longue durée. (NCLC 8)

- *participer aux organismes locaux de commerce et d'affaires; se mettre en réseau avec des membres de l'industrie (ex. : assister à des congrès/foires commerciales, adhérer à des associations de cuisiniers/chefs) (NCN-A1.5)*

Comprendre de façon critique l'exposé d'un orateur : reconnaître les idées principales et les éléments utilisés pour les développer. (NCLC 9)

- *suivre un cours reconnu sur la manipulation des aliments en toute sécurité (ex. : Foodsafe, Programme national d'éducation sur l'hygiène) (NCN-C2.1)*
- *suivre un cours SIMDUT (NCN-C4.3)*
- *suivre un cours de secourisme général et un cours de base en réanimation cardiorespiratoire (RCR) (NCN-C6.1)*

Comprendre de façon critique un échange verbal élaboré entre plusieurs locuteurs; cerner les idées principales, les partis pris, les énoncés et les opinions exprimés par chacun des participants; résumer et évaluer les positions de chacun. (NCLC 9)

- *améliorer ses compétences et ses connaissances, par exemple : suivre des cours (ex. : parler en public, excellence du service, motivation, informatique, affaires); suivre des cours sur cassettes (NCN-A1.5)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

Extraire de l'information de notes personnelles, de courriels et de lettres. (NCLC 4)

- *lire des notes, des lettres, des notes de service pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel (CE-LEC)*

II. Instructions

Suivre des instructions simples fournies par écrit. (NCLC 7)

- *lire des règles visant à conserver les surfaces de cuisson et de service propres (CE-LEC)*
- *lire des instructions sur le fonctionnement des appareils et de l'équipement, comme des lave-vaisselle, des friteuses et des fours (CE-LEC)*
- *lire des recettes et les utiliser pour préparer des plats (CE-LEC)*
- *lire des recettes à thèmes spéciaux sur Internet, afin de trouver des suggestions pour des futurs banquets (CE-LEC)*
- *sélectionner et suivre les recettes des mets internationaux (NCN-E7.6)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- *suivre les instructions du fabricant pour l'utilisation et l'entretien des laveuses à vaisselle, à casseroles, à verres et à couverts (NCN-D1.3)*
- *utiliser le gril ordinaire, le gril à charbon de bois et le barbecue : suivre les instructions du fabricant (NCN-D2.3)*
- *suivre les instructions du fabricant du four à micro-ondes, par exemple : vérifier le niveau de puissance avant l'utilisation; ne pas préchauffer; utiliser des contenants et des ustensiles appropriés; vérifier les joints de porte (NCN-D2.8)*
- *nettoyer et stériliser l'unité immédiatement après chaque utilisation, selon les instructions du fabricant (ex. : pour les marmites à vapeur, vider la chambre à vapeur et détartrer régulièrement) (NCN-D3.7)*
- *suivre les directives de préparation des fonds, des potages et des sauces de base (NCN-H1.1)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *revoir les politiques et les mesures d'urgence internes (NCN-C6.2)*
- *examiner les ressources disponibles (ex. : formule d'entrevue, guide d'entrevue) (NCN-P1.6)*
- *revoir les politiques de l'entreprise sur les achats (NCN-Q2.3)*
- *suivre les principes nutritionnels du Guide alimentaire canadien (NCN-Q4.1)*
- *revoir les politiques et les méthodes existantes (NCN-Q6.1)*

Résumer sous forme d'étapes claires des instructions complexes portant sur des tâches familières, à l'origine rédigées en prose; le résumé du texte exige l'intégration de plusieurs éléments d'information détaillés. (NCLC 10)

- *lire des manuels, des spécifications, des règlements pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements; lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *lire des affiches, des étiquettes ou des listes (CE-UD)*
- *lire des formulaires et des étiquettes pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements; lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*
- *lire des données sur le tableau indiquant la température des congélateurs (CE-UD)*
- *lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)*
- *lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (p. ex., lire un horaire des quarts de travail) (CE-UD)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- *lire des étiquettes de produits pour connaître les ingrédients qui peuvent être allergènes ou exclus des régimes comportant des restrictions (CE-UD)*
- *lire les commandes des clients et les préparer en conséquence (CE-UD)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des conseils, des demandes et des spécifications. (NCLC 6)

- *comparer le formulaire de concordance des stocks avec le formulaire de sortie, pour assurer la comptabilisation et vérifier si les stocks sont suffisants (CE-UD)*
- *interpréter des symboles de danger pour la santé et la sécurité au travail (CE-UD)*
- *revoir l'horaire pour savoir quel employé en service a suivi un cours de secourisme (NCN-C6.2)*
- *se reporter aux tables de facteurs de conversion pour les unités de conversion appropriées (NCN-E2.2)*
- *s'assurer que le grade du produit reçu est bien celui qui a été demandé (NCN-G1.6)*
- *passer en revue l'horaire pour s'assurer que tous les quarts et tous les postes sont dotés en personnel (NCN-P3.10)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des estimations, des évaluations et des conseils. (NCLC 7)

- *interpréter les cotes de satisfaction de la clientèle affichées sur des diagrammes (CE-UD)*
- *lire le Guide alimentaire canadien pour manger sainement (NCN-E1.1)*
- *lire et respecter les lois et les conventions collectives (ex. : droits de la personne, normes d'emploi) (NCN-P1.2)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *lire et interpréter des conventions d'achat conclues avec des fournisseurs (CE-LEC)*
- *savoir où trouver les fiches signalétiques : se familiariser avec les renseignements qu'elles contiennent; suivre les directives de manipulation, d'entreposage et d'élimination des produits chimiques et de nettoyage (NCN-C4.3)*
- *passer en revue : les lois sur la main-d'œuvre; les normes de l'industrie; les conventions collectives (NCN-P1.3)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 8)

- *comparer des quantités d'ingrédients particuliers utilisés dans diverses recettes, en faisant des conversions entre des unités impériales, américaines et métriques (CE-CAL)*
- *utiliser un tableur pour vérifier les stocks de produits spécifiques, par exemple les fruits en boîte, diverses sortes de pâtes, le sucre, etc. (CE-INF)*
- *utiliser un tableur pour déterminer, à l'aide de formules, la quantité nécessaire de chaque ingrédient pour préparer 20 commandes plutôt qu'une (CE-INF)*

- *examiner les demandes en dossier (NCN-P1.5)*
- *examiner les rapports quotidiens pour s'assurer que les revenus et les dépenses se situent dans les marges fixées; examiner les factures entrantes; analyser les écarts par rapport aux prévisions (NCN-Q1.3)*
- *comparer la facture au bon de commande : vérifier les écarts de prix; comparer le nombre d'articles commandés au nombre d'articles facturés (NCN-Q2.4)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information dans des textes complexes en prose ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 9)

- *lire des feuilles de confirmation d'événement afin de les préparer. Les feuilles de confirmation contiennent de l'information sur le client, le nombre de convives, l'heure, l'endroit; de l'information concernant les boissons, le décor et l'ameublement; et de l'information détaillée concernant le service, notamment les coûts. (CE-UD)*
- *consulter les rapports de marché des vendeurs concernant l'accessibilité et le coût des produits, afin de prendre les bonnes décisions concernant les menus (CE-UD)*
- *déterminer comment la loi s'applique à l'exploitation; développer ou réviser la politique interne, au besoin; apprendre aux employés comment se conformer à la loi; s'assurer du respect de la loi (NCN-C1.1)*
- *lire les guides d'exploitation et de l'employé (NCN-Q6.2)*

IV. Textes d'information

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- *interpréter les renseignements tirés d'un graphique ou d'un tableau (CE-UD)*

Comprendre une description, une narration ou un rapport détaillé(e) et modérément complexe, d'une ou deux pages, sur un sujet familier. (NCLC 7)

- *se reporter aux commentaires et aux notes inscrites dans les formules d'entrevue (NCN-P1.7)*
- *extraire des renseignements des esquisses, des images ou des pictogrammes (p. ex., barre d'outils de l'ordinateur) (CE-UD)*

Comprendre les éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- *lire des textes de cuisson et des articles de revues professionnelles (CE-LEC)*
- *lire des revues, des journaux et des livres sur l'industrie (NCN-A1.5)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- *faire des recherches sur Internet, afin de trouver des recettes et des fournisseurs de spécialités (CE-CR)*
- *consulter divers livres de cuisine et différentes revues spécialisées, afin de trouver des renseignements concernant la présentation des aliments et des accompagnements; par exemple, chercher la manière d'utiliser les petits fruits et les produits comme la grenadine pour adapter un gâteau à un thème de la Saint-Valentin (CE-CR)*
- *connaître les lois fédérales, provinciales/territoriales et municipales qui régissent l'exploitation, par exemple : Système de l'analyse des risques – point critique pour leur maîtrise (HACCP); Loi sur la santé publique; Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail; SIMDUT; Loi sur la protection contre l'incendie; Loi sur les normes d'emploi; Loi sur les droits de la personne; Loi sur la protection des droits de la personne; directives d'élimination des déchets; directives de recyclage (NCN-C1.1)*

Trouver plusieurs éléments d'information dans un document de référence électronique en ligne. (NCLC 8)

- *utiliser une base de données (CD-ROM) en direct avec un fabricant ou un réseau local, afin de trouver des recettes en effectuant des demandes de renseignements (CE-INF)*
- *utiliser Internet : lire les pages d'accueil; accéder aux renseignements; récupérer les fichiers de programme/texte (NCN-B1.8)*

Trouver un élément d'information précis en faisant une recherche poussée dans des documents de référence électroniques en ligne. (NCLC 9)

- *utiliser des logiciels de communication pour chercher des recettes sur Internet (CE-INF)*

Trouver plusieurs renseignements dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : banques de données de bibliothèques) ou des documents de référence traditionnels. (NCLC 10)

- *feuilleter des rapports, des livres, des revues spécialisées pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel; lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*
- *se renseigner sur la culture, la religion, les aliments et leur préparation (NCN-E7.6)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

Rédiger personnellement une courte lettre, une note ou un courriel pour transmettre une invitation, donner des nouvelles ou exprimer ses sentiments. (NCLC 5)

- *écrire des courriels et y répondre, principalement à des fins de communications internes (CE-RÉD)*
- *utiliser le courrier électronique : rédiger des messages efficaces; envoyer, recevoir, conserver et supprimer les messages (NCN-B1.8)*

Rédiger des lettres pour prendre des contacts ou échanger des idées avec d'autres personnes. (NCLC 11)

- *fournir une lettre de référence (NCN-P3.11)*

II. Noter/reproduire de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- *noter le numéro d'appel de secours (ex. : 911) et l'adresse de l'établissement (NCN-C6.1)*

Écrire des notes tirées d'une présentation orale ou d'une page de renseignements écrits. (NCLC 6)

- *noter et classer les observations (ex. : positives et négatives) (NCN-P2.4)*

Rédiger le résumé d'un long texte. (NCLC 7)

- *prendre des décisions efficaces; étayer : la démarche; les solutions de rechange retenues; les mesures choisies et mises en place; les résultats (NCN-A1.12)*

Rédiger le résumé d'un long texte. (NCLC 8)

- *inscrire les commentaires et les notes dans la formule d'entrevue et classer (NCN-P1.6)*
- *étayer les renseignements fournis par les personnes citées en référence (NCN-P1.7)*
- *étayer l'évaluation de rendement et verser les résultats en dossier (NCN-P3.9)*
- *compiler les commentaires pertinents des entrevues de fin d'emploi et des évaluations de rendement (NCN-P1.3)*

Rédiger le procès-verbal d'une réunion. (NCLC 9)

- *dresser un procès-verbal, notamment : participants, absences et excuses; suivi nécessaire (ex. : date de la prochaine réunion, révision des politiques) (NCN-P3.3)*

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6)

- *entrer des données sur le tableau indiquant la température des congélateurs (CE-UD)*
- *vérifier les articles et les quantités sur les listes de contrôle des livraisons (CE-UD)*
- *remplir des fiches de rapport de chef indiquant le nombre de plats préparés (CE-UD)*
- *utiliser des formulaires de liste d'articles pour commander des produits, des fournitures et des fruits et légumes frais (CE-UD)*
- *remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)*
- *inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *préparer des factures pour des fonctions de traiteur, y compris les taxes (CE-CAL)*
- *établir des budgets hebdomadaires qui comprennent les coûts des aliments frais, des produits en magasin, des besoins au chapitre du personnel de cuisine, etc. En outre, établir des budgets distincts pour chacun des services de traiteur pour la*

semaine. Cela variera en fonction des produits au menu, du nombre de services et du nombre de personnes que l'on sert. (CE-CAL)

Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)

- *noter les rendez-vous, les réunions et les dates importantes (NCN-A1.7)*
- *prendre des notes au besoin (ex. : détails qui nécessitent un suivi) (NCN-B1.5)*
- *étiqueter tous les produits reçus en indiquant la date de réception; étiqueter les aliments crus ou préparés en indiquant la date de production (NCN-E5.1)*
- *étiqueter les produits non datés, en indiquant la date de réception (NCN-L1.2)*
- *écrire de courtes notes de rappel concernant ses tâches, et énumérer les tâches d'autres employés (CE-RÉD)*
- *écrire des suggestions pour les menus à venir (CE-RÉD)*

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- *écrire des notes de service de routine à la direction, pour demander que l'on fasse des réparations ou pour suggérer l'achat de nouvel équipement (CE-RÉD)*
- *préparer de la documentation, après avoir offert des services de traiteur; énumérer ce qui a été servi, les quantités, les prix, la gamme de services offerts et les dates (CE-RÉD)*
- *rédiger des notes de service inhabituelles à l'intention du superviseur ou du directeur des ressources humaines, dans lesquelles on décrit des situations de nature disciplinaire (CE-RÉD)*
- *utiliser un logiciel de traitement de textes pour rédiger des notes de service à l'intention de ses collègues de travail, et pour soumettre des idées de recettes (CE-INF)*
- *enregistrer les écarts dans le journal (NCN-Q2.4)*

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- *commander des ingrédients alimentaires et des fournitures de cuisine (par exemple, du détergent à lave-vaisselle), en ligne (CE-RÉD)*
- *élaborer et finaliser les horaires (NCN-P3.10)*
- *assurer la tenue des dossiers selon la périodicité nécessaire (ex. : jour, mois, année); s'assurer que les renseignements sont exacts (ex. : dates, calculs, comptes d'inventaire); classer les copies : les transmettre, si nécessaire (ex. : aux autres services) (NCN-Q3.1)*
- *envoyer les réclamations tel qu'exigé : renseignements extraits des dossiers (ex. : nom, date, montant); mettre à jour les dossiers (ex. : dates d'envoi et de réception) (NCN-P4.2)*

Rédiger des lettres pour obtenir ou fournir des renseignements, des directives, des produits ou services, des précisions, des autorisations. (NCLC 9)

- *aviser et remercier sans délai, par écrit ou par téléphone, les candidats qui n'ont pas été retenus (NCN-P1.8)*
- *préparer l'ordre du jour, notamment : date, heure et lieu de la réunion; sujets à l'ordre du jour (NCN-P3.2)*

Rédiger de courtes suggestions ou de courts rapports sous forme de notes de service ou de formulaires standards. (NCLC 9)

- *tenir les dossiers du personnel; mettre à jour les dossiers au besoin; tenir un registre des antécédents des employés (NCN-P1.10)*
- *désigner les distributeurs t les fournisseurs locaux : noter : le nom du distributeur ou du fournisseur local; le classement (ex. : premier choix, second choix); le nom du représentant; l'adresse d'envoi; le numéro de téléphone (NCN-Q2.3)*
- *faire part des activités et des dispositions spéciales aux autres services, par note de service (NCN-Q5.3)*

Rédiger des instructions et des lettres de directives. (NCLC 10)

- *remettre une lettre de confirmation ou un contrat indiquant les conditions d'emploi (NCN-P1.8)*

Remplir des formulaires complexes et d'autres documents standards contenant de un à cinq paragraphes. (NCLC 10)

- *développer des formules de demande d'emploi et d'entrevue; évaluer l'efficacité de la formule et réviser cette dernière, au besoin (NCN-P1.4)*

Créer des formulaires ou d'autres documents présentés sous forme graphique, pour recueillir et enregistrer de façon uniforme des données complexes. (NCLC 11)

- *développer un système d'enregistrement (ex. : registres d'articles en stock, journal) (NCN-Q2.2)*

Rédiger des manuels, des procédures, du matériel de formation et d'autres documents officiels. (NCLC 12)

- *planifier la formation : déterminer les besoins en formation et les classer par ordre de priorité; cerner les objectifs de formation; déterminer les méthodes d'évaluation et les ressources disponibles; choisir la méthode d'apprentissage (NCN-P2.3)*
- *mettre au point les séances de formation, par exemple : contenu des séances; participants potentiels; date, heure et lieu; outils de formation (ex. : vidéocassettes, manuel d'exploitation); instructeurs (NCN-P2.3)*
- *élaborer et communiquer les politiques et les méthodes, par exemple : comment demander du temps libre ou changer de quart; jour de la semaine où l'horaire est provisoirement établi et affiché; temps supplémentaire (NCN-P3.10)*
- *déterminer les politiques et les méthodes de contrôle des coûts (NCN-Q1.3)*
- *étayer les méthodes de réception (NCN-Q2.4)*
- *préparer de nouvelles politiques et méthodes ou les réviser, par écrit, en indiquant : les changements à apporter à l'exploitation; la date d'entrée en vigueur (NCN-Q6.1)*
- *établir des méthodes pour l'exploitation quotidienne (NCN-Q6.3)*

Évaluer et réviser divers textes destinés au public. (NCLC 12)

- *rédiger les menus : solliciter les commentaires des intéressés; déterminer : les marchés cibles; le type d'établissement (ex. : restaurant avec service complet); le type de menu nécessaire; les types de repas à servir; les plats à servir; les capacités de la cuisine (ex. : équipement) (NCN-Q4.1)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe, pour : organiser, retenir; tenir un dossier, documenter; informer, obtenir des renseignements (CE-RÉD)*

Rédiger un ou deux paragraphes pour : raconter une histoire, une série d'événements; donner une description et une comparaison détaillées de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériel ou d'affaires courantes; ou décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe pour : tenir un dossier, documenter; informer, obtenir des renseignements (CE-RÉD)*

Rédiger trois ou quatre paragraphes pour raconter un événement historique ou une histoire; pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier; ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. (NCLC 8)

- *remplir, au besoin, des rapports d'accident concernant des blessures personnelles (comme des brûlures, des coupures et des chutes), afin de signaler les cas à la direction et de justifier une demande d'indemnisation (CE-RÉD)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	**Joindre l'organisme suivant :**
Niveaux de compétence linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006